

**HUBUNGAN ANTARA *COMPUTER ANXIETY* DENGAN KOMITMEN
ORGANISASI PADA KARYAWAN PT. GLOBAL FIBERINDO
TANGERANG**

SKRIPSI

**Disusun untuk memenuhi sebagian dari syarat-syarat
Mencapai gelar Sarjana S-1 Psikologi**



Diajukan oleh :

Harini Nuraningsih
NIM : F 100 030 253

**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2010**

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kemampuan perusahaan untuk beradaptasi dan memanajemeni perusahaan merupakan salah satu daya saing perusahaan. Salah satu kunci sukses dalam manajemen perubahan tersebut adalah komitmen kerja yang tinggi pada karyawan. Menurut Robbins (2003) komitmen kerja karyawan menentukan berhasil tidaknya tujuan yang hendak dicapai oleh suatu organisasi atau perusahaan. Hal ini berarti apabila setiap anggota organisasi memiliki komitmen yang tinggi maka besar kemungkinan keberhasilan atau kesuksesan dapat tercapai. Keberhasilan suatu organisasi akan berdampak baik bagi kelangsungan hidup organisasi atau perusahaan dan karyawannya.

Steers dan Porter (Sjabadhyni dkk, 2000) berpendapat beberapa alasan mengapa organisasi harus melakukan berbagai usaha untuk meningkatkan derajat komitmen kerja dalam diri karyawan. *Pertama*, semakin tinggi komitmen kerja karyawan semakin tinggi pula usaha yang dikeluarkan karyawan dalam mengerjakan pekerjaannya. *Kedua*, semakin tinggi komitmen karyawan semakin lama ia ingin tetap berada dalam organisasi dan semakin tinggi pula produktivitasnya kepada organisasi. Dengan demikian, jika organisasi memiliki karyawan yang mempunyai komitmen organisasi yang tinggi tingkat keluar masuknya karyawan akan menjadi semakin rendah.

Sebuah survey komprehensif pertama tentang pandangan karyawan perusahaan di Indonesia menunjukkan sejumlah fakta menarik. Merasa puas dengan pekerjaan saat ini, namun tetap ingin ke luar jika mendapat tawaran remunerasi lebih baik. Memahami

bahwa penghasilan mereka tergantung kinerja perusahaan, tetapi enggan memotong gaji saat perusahaan lagi kesulitan. Potret budaya orang Indonesia? Sifat mendua (*ambiguity*) agaknya telah menjadi ciri khas orang Indonesia. Sifat mendua itu terekam pula dalam hasil survei yang dilakukan oleh konsultan sumberdaya manusia terkemuka Watson Wyatt dengan tema *Work Indonesia* 2004/2005. Inilah sebuah penelitian yang paling komprehensif dan pertama dilakukan di Indonesia dan Asia mengenai komitmen, sikap, dan pandangan karyawan. Survei ini diikuti oleh lebih dari 8.000 responden aktual dari 46 perusahaan di 14 industri utama di Indonesia. Jumlah responden itu menyumbang 9% dari total sampel penelitian WorkAsia, yang dilakukan di 11 negara, meliputi 515 perusahaan, dan 115.000 responden aktual (Swa, 2008).

Berdasarkan riset dan pengalaman global, dalam survei ini Watson Wyatt memfokuskan survei untuk mengukur aspek komitmen (*commitment*), keselarasan kerja (*alignment*), dan pemberdayaan karyawan (*enablement*). Tiga hal yang berdampak besar terhadap fondasi perusahaan. Sifat mendua karyawan Indonesia terlihat dalam aspek komitmen. Sebanyak 85% karyawan merasa bangga bekerja di perusahaan mereka (angka ini melebihi karyawan Asia Pasifik yang hanya 77%), sebanyak 80% karyawan yakin terhadap keberhasilan jangka panjang perusahaan (angka ini melebihi Asia Pasifik yang hanya 72%), tetapi hanya 35% karyawan Indonesia yang ingin bertahan di perusahaan kendati pekerjaan di perusahaan lain itu hampir sama saja dalam hal gaji, jabatan, dan skop pekerjaan. Bandingkan misalnya dengan hasil survei untuk tingkat Asia Pasifik di mana 57% karyawan memilih untuk bertahan kendati tersedia jabatan serupa di perusahaan lain. Lantas, apa saja faktor yang membuat karyawan ingin pindah kerja? Survei menemukan bahwa faktor peluang karir yang lebih baik sebagai alasan utama

(44%), diikuti oleh paket kompensasi yang lebih baik (40%), perusahaan tersebut memiliki prospek sukses lebih baik di masa depan (25%), menyediakan peluang training dan pengembangan diri yang lebih baik (23%), dan memberikan peluang lebih baik untuk mendayagunakan keahlian (23%) (Swa, 2008).

Indeks Komitmen Karyawan Indonesia (hasil pengolahan seluruh data responden), mencapai 63. Dibanding negara-negara maju, hasil ini cukup memprihatinkan. Indeks Komitmen di Sejumlah Negara, Austria, Denmark, Finlandia dan Meksiko memiliki indeks komitmen tertinggi (87). Adapun negara-negara Asia, memiliki indeks komitmen terendah. Hanya Filipina yang lumayan (77). Selebihnya berada di bawah angka 70, sementara Indonesia sendiri sama dengan Korea (63) Setelah diolah, ada lima *key driver* yang menjadi faktor dominan penunjang komitmen di Indonesia, berturut-turut adalah *external business focus* (27%); *job enablement* (17%); *internal effectiveness-communication* (15%); *internal effectiveness-direction* (8%); dan *manajemen performa* (8%). (swa, 2008)

Pada era globalisasi saat ini, perkembangan dunia usaha yang semakin pesat membutuhkan informasi yang cepat, tepat dan akurat. Perkembangan yang pesat ini membuat persaingan antara perusahaan semakin ketat. Hal ini menyebabkan informasi menjadi sangat berharga untuk meningkatkan keunggulan bersaing di antara perusahaan. Untuk mewujudkan informasi yang tepat bagi perusahaan maka diperlukan suatu sistem informasi yang handal di dalam perusahaan (Hendarti dan Gui, 2008).

Penerapan Sistem Informasi Berbasis Komputer memiliki manfaat bagi perusahaan terutama membantu perusahaan dalam pengambilan keputusan manajemen, membantu berbagai kegiatan bisnis. Menurut Wilkinson (1997) perkembangan

Teknologi Informasi (TI) yang sangat pesat dewasa ini memberikan banyak kemudahan pada berbagai aspek kegiatan bisnis. Peranan TI dalam berbagai aspek kegiatan bisnis dapat dipahami karena sebagai sebuah teknologi yang menitikberatkan pada pengaturan sistem informasi dengan penggunaan komputer, TI dapat memenuhi kebutuhan informasi dunia bisnis dengan sangat cepat, tepat waktu, relevan, dan akurat.

Keberhasilan perusahaan dalam penerapan sistem informasi berbasis komputer, sangat tergantung sumber daya manusia selaku pemakai informasi. Rockart (Jumaili, 2005) menyatakan bahwa teknologi informasi merupakan sumber daya keempat setelah sumber daya manusia, sumber daya uang, dan sumber daya mesin yang digunakan manajer untuk membentuk dan mengoperasikan perusahaan. Suatu sistem informasi akan sukses apabila didukung oleh beberapa faktor pendukungnya, diantaranya partisipasi pemakai. Organisasi yang memiliki kebijakan dan aturan yang memberikan keleluasan bagi kreatifitas individu akan mendorong seseorang untuk lebih memaksimalkan kesuksesan pengembangan sistem informasi.

Sistem informasi berbasis komputer dalam perusahaan dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam pengelolaan data serta mendukung efektivitas kegiatan bisnis di perusahaan. Hal ini dapat dicontohkan misalnya sistem informasi penjualan, pengelolaan data personalia yang menyangkut data karyawan, data pemberian kompensasi, pelatihan, penilaian prestasi kerja dan sebagainya. Sampai saat ini teknologi komputer telah dimanfaatkan untuk berbagai kepentingan manajemen, manfaat yang diperoleh dari penggunaan komputer antara lain adanya penghematan dan ketepatan waktu, peningkatan produktivitas dan akurasi informasi yang lebih baik. Efektivitas sistem informasi berbasis komputer yang diterapkan perusahaan, harus

mempertimbangkan individu pengguna sistem informasi baik menyangkut tingkat *skill* dan *expertise*, teknologi yang digunakan baik menyangkut perancangan sistem yang memudahkan pengguna, maupun ketersediaan/jumlah perangkat keras (*hardware*) yang digunakan perusahaan.

Sudaryono dan Astuti (2005) melakukan penelitian dengan menggunakan sampel para dosen perguruan tinggi negeri dan swasta di Yogyakarta bertujuan mengetahui pengaruh *computer anxiety* terhadap keahlian dalam menggunakan komputer. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa pengguna komputer yang memiliki tingkat *computer anxiety* yang tinggi akan menunjukkan tingkat keahlian yang lebih rendah daripada pengguna komputer yang memiliki tingkat *computer anxiety* yang rendah. Berdasarkan hasil survei tersebut mengindikasikan bahwa komitmen karyawan di Indonesia yang ditunjukkan dari loyalitas perlu mendapat perhatian khususnya bagi para level manajerial. Para pemimpin perlu mendorong dan memberikan keleluasaan kepada karyawan untuk dapat mengembangkan kreatifitasnya sehingga karyawan dapat memaksimalkan kinerjanya. Komitmen berkaitan dengan kepercayaan, sikap, dan keterlibatannya dalam mendukung tugas-tugas dan kebijakan perusahaan. Pembentukan sikap positif dan keterlibatan yang tinggi terhadap penerapan sistem informasi berbasis komputer yang diselenggarakan perusahaan sangat diperlukan, karena mendukung peningkatan kinerja karyawan bersangkutan sekaligus memberikan banyak manfaat terhadap kegiatan bisnis perusahaan. Senngengerger (Farida, 2003) mengemukakan terkadang ada situasi yang dirasa tidak aman di antara karyawan, misalnya tenaga ahli komputer seperti penangkal *Hacker*. Individu semacam ini memiliki unsur penting dalam pekerjaan dengan kecemasan yang rendah.

Rosen dan Weil (1990) telah menemukan adanya fenomena kecemasan berkomputer (*computer anxiety*). Kecemasan berkomputer dapat diartikan sebagai penolakan terhadap perubahan. Penolakan dapat berupa gejala atau sesuatu yang lain seperti ketakutan akan sesuatu yang tidak diketahui, ketakutan akan kegagalan, atau ketidakinginan untuk mengubah keadaan sekarang. Hasil penelitian empiris menunjukkan bahwa kecemasan berkomputer memiliki dampak negatif terhadap penggunaan komputer. Karena kecemasan berkomputer memiliki dampak sejauh itu, maka diperlukan pengetahuan empiris yang valid mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi variabel-variabel ini.

Menurut Howard (Linda, 2000) *computer anxiety* didefinisikan sebagai perasaan takut seseorang dalam menggunakan komputer baik saat ini atau yang akan datang. Seseorang yang memiliki rasa takut terhadap penggunaan komputer menunjukkan kecenderungan untuk merasa frustrasi, kebingungan, kekecewaan dan kegagalan.

Fenomena yang terjadi bahwa setiap karyawan ditinjau faktor kepribadian (*personality*) memiliki keterbatasan, faktor kepribadian dapat berupa kecemasan dalam menggunakan komputer (*computer anxiety*) dan sikap terhadap komputer (*computer anxiety*). Hal ini dialami oleh beberapa karyawan di PT Global Fiberindo Tangerang di mana kinerja karyawan dalam memanfaatkan komputer untuk mencapai keahlian sebagian besar masih mengalami beberapa kendala. PT Global Fiberindo Tangerang adalah perusahaan yang bergerak di bidang penyediaan produk dakron dan springbed. Sistem informasi yang diterapkan perusahaan adalah sistem jaringan (*networking*), paket *software (microsoft office)*, database *management* termasuk didalamnya sistem pengajian dan sistem informasi penjualan. Dalam menunjang kelancaran tugas-tugas bisnis, sistem informasi penjualan digunakan oleh karyawan/pemakai sistem informasi pada karyawan bagian penjualan untuk melakukan kegiatan transaksi penjualan dengan *customer*. Sistem

ini dapat memberikan kemudahan bagi karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan. Dengan semakin efektif sistem informasi penjualan maka diharapkan kinerja karyawan akan meningkat. Kenyataan yang dialami karyawan sendiri, menunjukkan bahwa pengembangan karyawan terhadap sistem informasi berupa kreatifitas masih terbatas. Hal ini disebabkan masih kurangnya pengalaman karyawan terhadap sistem informasi terutama berkaitan dengan kecepatan komunikasi melalui pemanfaatan internet. Kecemasan dan kegelisahan dalam menggunakan komputer seringkali juga dialami karyawan dengan usia yang cenderung kurang produktif, dimana mereka yang lebih tua usianya cenderung pasif dan pesimis terhadap perkembangan sistem informasi sehingga kemampuan di dalam memanfaatkan komputer juga belum maksimal.

Harapan yang berkaitan dengan penelitian ini adalah bahwa karyawan perusahaan diharapkan memiliki komitmen organisasi yang tinggi dengan mengendalikan dan mengantisipasi agar karyawan tidak mengalami *computer anxiety* atau kecemasan terhadap komputer.. Pada umumnya karyawan yang memiliki komitmen tinggi karyawan tersebut akan menunjukkan keinginan yang kuat untuk tetap bekerja pada perusahaan dan akan berusaha apa yang menjadi tujuan perusahaan. Karyawan dengan komitmen yang tinggi akan menunjukkan kinerja dan produktivitas yang lebih tinggi, tingkat absen, dan keterlambatan yang rendah. Disamping pengaruhnya pada perilaku penting tersebut, tingkat perhatian akan ketekunan karyawan dalam menjalankan tugas lebih tinggi, sehingga karyawan lebih mudah dikelola dan semua pekerjaan dapat terselesaikan sesuai harapan, serta yang lebih penting lagi adalah tidak adanya perpindahan kerja (*turn over*) karyawan keperusahaan lain yang dapat menimbulkan kerugian bagi perusahaan.

Kenyataannya terjadi permasalahan di PT Global Fiberindo Tangerang yang berkaitan *computer anxiety* dengan komitmen organisasi karyawan. Menurut informasi dari salah seorang staf personalia, beberapa karyawan bagian operator komputer

mengajukan diri untuk pindah ke divisi lapangan dikarenakan ia merasa cemas ketika berada di depan komputer. Kecemasan tersebut timbul karena beberapa sebab diantaranya yaitu pernah melakukan kesalahan dalam memasukan data ke komputer sehingga menyebabkan manajemen salah dalam mengambil keputusan. Jika hal tersebut tidak ditanggapi secara serius oleh pihak manajemen, tidak tertutup kemungkinan karyawan lain berbuat sama, yaitu meminta pindah ke divisi lain atau bahkan pindah kerja ke perusahaan lain. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa di perusahaan terjadi permasalahan yang berhubungan erat dengan pemakaian komputer dan komitmen organisasi.

Berdasarkan uraian di atas, maka rumusan masalah yang peneliti ajukan adalah: Apakah ada hubungan antara *computer anxiety* dengan komitmen organisasi karyawan PT Global Fiberindo Tangerang. Oleh karena penelitian ini berjudul “Hubungan antara *Computer Anxiety* dengan Komitmen Organisasi Karyawan PT Global Fiberindo Tangerang”.

B. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka yang menjadi tujuan penelitian adalah:

1. Mengetahui hubungan antara *computer anxiety* dengan komitmen organisasi karyawan PT Global Fiberindo Tangerang.
2. Mengetahui seberapa besar peranan atau sumbangan efektif *computer anxiety* terhadap komitmen organisasi karyawan Global Fiberindo Tangerang.
3. Mengetahui tingkat *computer anxiety* dan tingkat komitmen organisasi karyawan pada PT Global Fiberindo Tangerang.

C. Manfaat Penelitian

1. Bagi Pimpinan Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan informasi pada pimpinan sehingga dapat dijadikan sebagai pertimbangan untuk mengambil kebijakan-kebijakan yang berkaitan dengan *computer anxiety* dan komitmen organisasi pada karyawan

2. Bagi karyawan

Hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran mengenai keterkaitan antara *computer anxiety* dengan komitmen organisasi sehingga karyawan dapat memahami faktor yang berperan penting dalam pengembangan dan peningkatan komitmen organisasi karyawan.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Memberikan informasi kepada ilmuwan psikologi dalam mengembangkan ilmu-ilmu psikologi khususnya dalam bidang psikologi industri yang berkaitan dengan hubungan antara *computer anxiety* dengan komitmen organisasi